

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran negara dalam penyediaan layanan publik secara tegas tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, khususnya pada alinea keempat yang menyatakan bahwa salah satu tujuan dibentuknya negara adalah untuk "melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia" serta "untuk memajukan kesejahteraan umum." Melalui pernyataan ini, negara memiliki tanggung jawab penyediaan layanan publik yang merata, berkualitas, dan terjangkau, negara menjalankan perannya sebagai pelayan masyarakat dalam mewujudkan keadilan sosial dan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia. (BPK RI, 1945).

Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab negara. Penyelenggara layanan, baik instansi pemerintah maupun lembaga lain yang ditunjuk, wajib memberikan pelayanan yang memenuhi standar, menjamin kepastian hukum, serta mengutamakan kepentingan masyarakat (JDIHN, 2009).

Menurut Hayat (2017:22) “pelayanan publik merupakan kegiatan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya.”. Operasional pelayanan publik harus dilaksanakan secara profesional, bermutu tinggi, dan memberikan pelayanan yang

bermanfaat untuk menjawab kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan pemerintah. Bentuk pelayanan publik mencakup berbagai sektor, seperti administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, transportasi, kebersihan, hingga keamanan. Penyediaan layanan ini bertujuan untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat, meningkatkan kualitas hidup, dan mendukung pembangunan yang berkelanjutan. Pelayanan publik juga berfungsi sebagai sarana untuk menciptakan keadilan sosial dengan memberikan akses yang setara kepada seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok yang rentan atau terpinggirkan.

Pelayanan publik memiliki peran penting dalam menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*). Upaya pemerintah untuk menciptakan pemerintahan yang baik dengan peningkatan kualitas dan penyediaan layanan yang unggul. Dalam konteks ini, kualitas layanan dinilai tidak hanya dari hasil akhir tetapi juga dari proses penyediaan layanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan ketepatan waktu, keramahan, efisiensi, serta kejelasan informasi yang diberikan kepada penerima layanan. Hal ini penting karena layanan yang baik dapat menciptakan kepuasan, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi, dan mendorong partisipasi aktif dalam berbagai program yang ditawarkan.

Pelayanan yang berkualitas sangat penting karena merupakan cerminan langsung dari efektivitas dan integritas suatu pemerintahan atau organisasi sebagai penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Layanan yang berkualitas memastikan bahwa setiap individu dapat mengakses hak-haknya dengan mudah, adil, dan tanpa hambatan. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya mengutamakan kecepatan dan kemudahan akses, tetapi juga mengutamakan akurasi, transparansi, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Salah satu cara untuk mencapai layanan prima adalah melalui penerapan kemajuan teknologi. Teknologi internet berdampak signifikan pada berbagai bidang, terutama dalam pelaksanaan layanan pemerintahan bagi seluruh warga negara yang membutuhkan. Hadirnya teknologi jaringan internet memungkinkan terwujudnya sistem layanan pemerintahan berbasis elektronik, atau *E-Government*. Penerapan teknologi informasi melalui *E-Government* merupakan salah satu contoh penyediaan layanan yang bermutu tinggi.

E-government sebagai layanan inovasi berkelanjutan diamanatkan oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. (PAN-RB, 2018). Pemerintah didesak untuk meningkatkan kinerjanya dengan mengupayakan layanan inovatif berkelanjutan yang selaras dengan tuntutan masyarakat.

Falih Suaedi dan Bintoro Wardianto (2017:54) mendefinisikan E-Government sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang unggul. Dalam konteks ini meningkatkan mutu layanan, pemerintah sering mengadopsi teknologi, seperti sistem berbasis digital untuk mempermudah akses masyarakat. Sehingga mampu menciptakan pemerintahan yang responsif, terbuka, dan lebih mudah diakses oleh masyarakat tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu.

Sebelum *e-government* diterapkan, pelayanan publik sering kali mengalami berbagai kendala yang berkaitan dengan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas. Proses administrasi di banyak lembaga pemerintahan cenderung lambat, berbelit-belit, dan

memerlukan interaksi tatap muka yang banyak, sehingga masyarakat harus mengantri panjang dan menghabiskan waktu serta biaya yang tidak sedikit. Prosedur birokrasi yang rumit sering kali menyulitkan warga, terutama mereka yang berada di daerah terpencil atau kelompok rentan, untuk mengakses layanan publik.

Keuntungan dengan adanya *E-Government* yaitu memberikan kemudahan akses masyarakat terhadap informasi dan layanan, peningkatan transparansi pemerintah, serta peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan menerapkan teknologi digital, proses layanan menjadi lebih cepat dan efisien karena dapat diproses secara elektronik tanpa memerlukan interaksi tatap muka yang memakan waktu. Selain itu, masyarakat dapat mengakses layanan publik kapan saja dan di mana saja melalui perangkat digital, yang sangat membantu terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil.

Digitalisasi dalam pelayanan publik tidak terlepas juga dari adanya pandemi COVID-19. Kebijakan pembatasan sosial dan protokol kesehatan memaksa pemerintah untuk mengadopsi teknologi digital guna memastikan layanan tetap berjalan secara efektif dan efisien. Pasca pandemi, tren digitalisasi dalam pelayanan publik semakin berkembang sebagai bagian dari strategi untuk meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia mencakup berbagai layanan yang berkaitan dengan pencatatan identitas resmi warga negara, termasuk penerbitan KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan lain-lain. Layanan ini penting untuk menjamin bahwa setiap individu memiliki identitas yang sah, yang diperlukan untuk

mengakses berbagai layanan publik, termasuk pendidikan, kesehatan, dan program pemerintah lainnya.

Pengelolaan urusan kependudukan diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 yang mengubah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. “rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain” (BPK RI, 2016).

Tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan karena berkaitan langsung dengan kebutuhan sehari-hari setiap orang. Seperti mengakses berbagai hak dan layanan yang seharusnya mereka terima, seperti bantuan sosial atau program pemerintah lainnya. Selain untuk kepentingan pribadi, administrasi kependudukan juga membantu pemerintah bekerja lebih baik. Dengan data yang lengkap dan akurat, pemerintah bisa tahu berapa banyak penduduk di satu daerah, kebutuhan mereka apa saja, dan program apa yang perlu dijalankan. Contohnya, jika pemerintah ingin membangun sekolah atau rumah sakit, mereka butuh data penduduk untuk memastikan fasilitas itu benar-benar sesuai kebutuhan.

Kota Surabaya merupakan salah satu wilayah metropolitan terbesar di Indonesia berdasarkan Laporan Badan Pusat Statistik Kota Surabaya dengan jumlah penduduk pada tahun 2023 sebanyak 3,00 juta jiwa yang memiliki laju pertumbuhan penduduk sebesar 0,42 persen (BPS Surabaya, 2024). Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat, Pemerintah Kota Surabaya terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di berbagai bidang. Pemerintah Kota Surabaya telah

menerapkan pelayanan berbasis digital dalam rangka mendorong aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi masyarakat. Dengan seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi pelayanan publik berbasis digital di Surabaya telah mencakup berbagai sektor, salah satunya yaitu administrasi kependudukan.

Pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya sangat penting dalam mewujudkan tertib administrasi karena merupakan pondasi utama bagi kelancaran pelayanan publik yang efisien. Untuk menciptakan layanan administrasi kependudukan yang tertib juga mendukung upaya meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan masyarakat maka pemerintah Kota Surabaya menciptakan sebuah inovasi layanan teknologi.

Salah satu layanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya adalah perubahan identitas pada dokumen kependudukan. Mengubah identitas pada catatan administrasi kependudukan biasanya memerlukan proses yang rumit dan lama, namun, penting untuk menjamin bahwa perubahan identitas tersebut resmi dan sah. Sehingga mengubah identitas pada dokumen kependudukan memiliki dampak hukum perdata dan hukum administrasi. Ada sejumlah prasyarat yang harus dipenuhi sebelum perubahan identitas kependudukan. Prasyarat tersebut antara lain memperoleh otorisasi dari pihak terkait dan memenuhi kriteria hukum yang berlaku.(Margaret & Apriani, 2022).

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan memuat ketentuan mengenai perubahan identitas pada Pasal 1 angka 17. Dalam ketentuan tersebut, dijelaskan bahwa perubahan elemen data kependudukan meliputi perubahan data dalam biodata penduduk, Kartu Keluarga (KK), maupun Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang terjadi karena adanya perubahan status, peristiwa penting, atau peristiwa

kependudukan seperti pindah domisili, perubahan nama, status perkawinan, atau perubahan lainnya yang sah menurut ketentuan peraturan perundang-undangan. Perubahan ini harus dicatat dan dilaporkan kepada instansi pelaksana agar data kependudukan tetap akurat, mutakhir, dan dapat digunakan sebagai dasar dalam pelayanan publik maupun perumusan kebijakan (BPK RI, 2016).

Upaya mewujudkan tertib administrasi kependudukan, berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 136 Tahun 2023 tentang Daftar Inovasi Daerah dengan tujuan meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, menumbuhkan dan mengembangkan budaya inovasi di lingkungan Pemerintah Daerah, dan pembentukan kerjasama antar perangkat daerah dalam rangka pengembangan nasional (JDIH Surabaya, 2023). Dalam upaya mewujudkan tertib administrasi kependudukan, pemerintah Kota Surabaya meluncurkan program Lontong Balap.

Program Lontong Balap merupakan kerja sama antara Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan Pengadilan Negeri Kota Surabaya yang memberikan berbagai layanan terkait administrasi kependudukan, khususnya yang memerlukan putusan pengadilan sejak tahun 2021. Program ini juga telah masuk kedalam kategori Top 30 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) yang telah diadakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur tahun 2022 (Swargaloka, 2022).

Terdapat 6 jenis layanan yang diajukan dalam program lontong balap ini, yaitu : (1) perubahan dan persamaan nama di akta kelahiran, (2) perubahan dan persamaan nama di akta pernikahan dan akta perceraian, (3) persamaan nama satu orang yang sama, (4) perubahan nama orang tua di akta kelahiran, (5) perubahan tanggal, bulan, dan tahun pada akta kelahiran, dan (6) penetapan akta kematian tanpa dokumen kependudukan (Swargaloka, 2024).

Sebelum adanya program Lontong Balap di Surabaya, masyarakat yang membutuhkan dokumen administrasi kependudukan melalui proses pengadilan, seperti akta kelahiran terlambat atau penetapan status pernikahan, menghadapi berbagai kendala. Ketidaktahuan masyarakat terhadap prosedur yang berlaku juga menjadi salah satu kendala yang mengakibatkan dokumen yang diajukan ditolak atau harus direvisi, sehingga memperpanjang durasi pengurusan. Di sisi lain, proses hukum di pengadilan untuk keperluan administrasi kependudukan sering kali membebani masyarakat, terutama kelompok rentan yang memiliki keterbatasan waktu, biaya, dan akses informasi. Persidangan untuk penetapan akta kelahiran, misalnya, memerlukan persiapan dokumen, kehadiran fisik, dan biaya administrasi tertentu yang tidak selalu transparan.

Akibat dari kendala tersebut, banyak masyarakat yang menunda pengurusan dokumen penting atau bahkan mengabaikan kewajiban administratif ini. Hal ini berdampak pada hak-hak dasar mereka, seperti akses ke pendidikan, kesehatan, dan pekerjaan yang sering kali memerlukan dokumen kependudukan yang lengkap. Dalam konteks ini program Lontong Balap dirancang untuk mengintegrasikan layanan antara Dispendukcapil dan pengadilan, sehingga prosesnya menjadi lebih sederhana, cepat, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Pemohon yang ingin menggunakan layanan program Lontong Balap cukup mendaftar di kelurahan, setelah itu akan dilakukan proses oleh Pengadilan Negeri secara daring. Jika berkas persyaratan persidangan sudah siap, maka pemohon dapat mengikuti sidang dengan biaya terjangkau sesuai jadwal. Selanjutnya Pemohon dapat menerima hasil penetapan pengadilan beserta dokumen kependudukan (seperti akta kelahiran, KK dan KTP el) pada hari yang sama dengan pelaksanaan sidang.

Tabel 1. 1 Jumlah Permohonan Masyarakat yang Memiliki Permasalahan Administrasi Kependudukan yang Membutuhkan Penetapan Pengadilan

No	Tahun	Jumlah permohonan pada Program Lontong Balap	Jumlah Permohonan pada Pengadilan
1	2021	181	250
2	2022	579	400
3	2023	587	450
4	2024	346	560
5	2025	62	87

Sumber: Dispendukcapil Kota Surabaya, April 2025

Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa meskipun Program Lontong Balap dirancang untuk membantu masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan yang membutuhkan penetapan pengadilan secara lebih mudah. Data menunjukkan bahwa jumlah pemohon yang langsung mengajukan permohonan ke pengadilan masih lebih tinggi dibandingkan dengan jumlah permohonan yang diajukan melalui program tersebut.

Pelaksanaan program “Lontong Balap” di Kota Surabaya merupakan salah satu terobosan Kota Surabaya dalam meningkatkan layanan. Dalam peningkatan sebuah program, pemerintah perlu melakukan pengukuran efektivitas sebuah program. Sejalan dengan pendapat Mardiasmo (2017:134), yang menyatakan bahwa “Efektivitas sebagai tolak ukur yang menjadi tingkat keberhasilan suatu kejayaan pada suatu organisasi dalam mencapai tujuan.”

Efektivitas senantiasa berhubungan dengan perbandingan antara hasil yang diharapkan dan hasil yang benar-benar diperoleh. Konsep ini dapat ditelaah dari berbagai sudut pandang, dinilai menggunakan beragam metode, dan memiliki hubungan yang erat dengan efisiensi. Dalam kaitannya dengan pendekatan pengukuran efektivitas, berbagai metode dapat digunakan sesuai konteks dan tujuan., Lubis dan Husseini dalam (Nurdin, 2019:76) mengemukakan tiga pendekatan utama, yaitu: 1)

Pendekatan sumber; 2) Pendekatan proses; dan 3) Pendekatan sasaran. Pendapat lain dari Sutrisno (2007:124-125) mengukur efektivitas suatu kegiatan atau aktivitas perlu diperhatikan beberapa kriteria yaitu: 1) Pemahaman Program; 2) Tepat Sasaran; 3) Tepat Waktu; 4) Tercapainya Tujuan; dan 5) Perubahan Nyata.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Dwi Marsianto Putra, Indah Murti, dan Anggraeny Puspaningtyas (2024) yang berjudul “Analisis *Collaborative Governance* Dalam Meningkatkan Pelayanan Lontong Balap di Dispendukcapil Kota Surabaya” dalam pelaksanaan program Lontong Balap tata kelola kolaboratif yang digunakan bisa dikatakan cukup efektif. Namun pada saat implementasi pertama kali dilakukan, masih terdapat beberapa tantangan dalam proses pelaporannya, seperti kegagalan yang terjadi pada server. Selain itu, permasalahan dalam menjangkau masyarakat umum juga tidak terlalu sering terjadi. Dalam artikel tersebut, peneliti memberikan rekomendasi agar pemerintah meningkatkan sosialisasi terkait layanan Lontong Balap dan meningkatkan sinergi yang lebih baik antara Dispendukcapil, Pengadilan Negeri Surabaya, dan masyarakat.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Salsabilah Yusuf dan Noviyanti (2024) yang berjudul “Analisis *Collaborative Governance* pada Program Lontong Balap di Surabaya: Peningkatan Layanan Persamaan Satu Orang yang Sama *Analysis Of Collaborative Governance In The Lontong Balap Program In Surabaya: Improving The Same Person Equality Service*”. Dalam pelaksanaan Lontong Balap menunjukkan bahwa proses kolaborasi Lontong Balap masih belum berjalan dengan baik sepenuhnya. Dari aspek musyawarah masih belum berjalan optimal karena luputnya membahas kesepakatan kuota sidang dan belum memilikinya PKS yang resmi. Dalam pelaksanaan juga belum berjalan optimal karena adanya kekurangan SDM pada Pengadilan Negeri

Surabaya. Dalam artikel tersebut, peneliti merekomendasikan agar Pengadilan Negeri dan Dispendukcapil Surabaya melakukan musyawarah terkait tambahan dengan topik kuota perkara yang akan disidangkan, segera melakukan pengesahan PKS, dan menambahkan staff Pengadilan Surabaya yang terlibat terutama pada jabatan Staff Kepaniteraan Muda Perdata.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dicky Lintang Diputra, Suci Megawati (2024) yang berjudul “Inovasi *One Gate System* (Lontong Balap) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Pengadilan Negeri untuk Mewujudkan Dokumen Administrasi Kependudukan Kota Surabaya.” Dalam pelaksanaan program lontong balap sudah baik, tetapi masih belum optimal. Seperti sumber daya manusia seperti hakim sidang, bagian verifikator, pendaftaran, dan pembuatan penetapan. Pembekalan untuk pegawai kelurahan menyebabkan seringkali terjadi kesalahan input, kurang berjalannya proses monitoring dan evaluasi di setiap kelurahan, Proses sosialisasi yang dilakukan juga belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat kota Surabaya. Dalam artikel tersebut, peneliti merekomendasikan agar sumber daya manusia tambahan seperti hakim sidang sebanyak 1 orang agar waktu tunggu jadwal menjadi lebih cepat, pegawai Pengadilan Negeri yang terlibat dalam program lontong balap pada bagian verifikator, pendaftaran, pembuatan penetapan sidang lontong balap perlu ditambahkan sumber daya manusianya agar proses pelayanan menjadi lebih efisien kedepannya, proses monitoring pada pegawai yang ada di kelurahan saat 6 bulan sekali perlu lebih dioptimalkan, serta kegiatan monitoring harus mencakup pada seluruh kantor kelurahan yang ada, serta perlunya peningkatan komunikasi setiap stakeholder yang terlibat untuk menyamakan persepsi antar *stakeholder*.

Penelitian yang akan diteliti oleh peneliti jika dikorelasikan dengan menggunakan teori efektivitas suatu kegiatan menurut Sutrisno, yaitu: 1) Pemahaman Program, yaitu sejauh mana masyarakat dapat memahami program Lontong Balap yang mencakup tujuan tingkah laku melalui suatu program yang terorganisir dan dioperationalkan melalui sosialisasi; 2) Tepat Sasaran, sejauh mana keberhasilan suatu Lembaga khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan Pengadilan Negeri Surabaya dalam merealisasikan program Lontong Balap; 3) Tepat Waktu, sejauh mana segi penggunaan waktu dalam pelaksanaan sejauh mana program Lontong Balap sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan sebelumnya; 4) Tercapainya Tujuan, sejauhmana tujuan dari dibuatnya program Lontong Balap yang telah dijalankan dapat tcapai sesuai dengan yang direncanakan; dan 5) Perubahan Nyata, sejauh mana bentuk perubahan nyata sebelum dan sesudah adanya Lontong Balap.

Berdasarkan fenomena serta rekomendasi penelitian terdahulu, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Program Lontong Balap (Layanan *Online* Terpadu *One Gate System*) Pemerintah Kota Surabaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana efektivitas program Lontong Balap (Layanan *Online* Terpadu *One Gate System*) Pemerintah Kota Surabaya?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan secara mendalam tentang efektivitas program Lontong Balap (Layanan *Online* Terpadu *One Gate System*) Pemerintah Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap kemajuan ilmu pengetahuan dan menjadi bahan diskusi bagi para peneliti maupun pihak lain yang memiliki ketertarikan pada bidang penelitian sejenis.

1.4.2. Manfaat Praktis

a) Bagi Peneliti

Sebagai syarat memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional 'Veteran' Jawa Timur, serta sebagai upaya untuk memperdalam pengetahuan mengenai efektivitas program 'Lontong Balap' yang dijalankan oleh Pemerintah Kota Surabaya

b) Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Menambah referensi dan literatur di perpustakaan yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan kajian untuk penelitian di Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional 'Veteran' Jawa Timur.

c) Bagi Pemerintah Kota Surabaya

Menjadi bahan pertimbangan atau referensi bagi instansi terkait, sehingga temuan yang dihasilkan mampu memberikan manfaat, terutama dalam mendorong pengembangan inovasi layanan administrasi kependudukan terintegrasi guna mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan